

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА
ОБРАЗОВАНИЯ»

УПРАВЛЕНИЕ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ РОСТУ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ
КАДРОВ
ОТДЕЛ ПУБЛИЧНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАОУ ДПО МЦРКПО



А.И. Рытов

«26» «января» 2021 г.

**Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)
Индивидуальная деловая коммуникация в образовательной
организации**

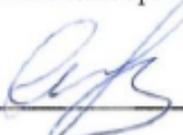
Разработчики курса:

Минаева К.Ю.

Подымова А.Н.

Рег. номер: 813

Начальник организационного отдела


С.Г. Садчикова

Одобрено на заседании
Отдела публичных коммуникаций
Протокол № 1 от 20.01.2021

Начальник отдела  Подымова А.Н.

Москва – 2021

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Цель реализации программы: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области индивидуальной деловой коммуникации в образовательной организации.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки Педагогическое образование 44.04.01 Код компетенции Магистратура
1	Готовность использовать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность.	ПК-16

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать – уметь	Направление подготовки Педагогическое образование 44.04.01 Магистратура
		Код компетенции
1.	Знать: - этапы построения эффективной индивидуальной деловой коммуникации; Уметь: - выстраивать эффективную деловую коммуникацию с учетом этапов ее проведения	ПК-16
2.	Знать: - вариативность и значимость невербальных, эмоциональных и личностных компонентов в процессе индивидуальной деловой коммуникации Уметь: - выстраивать индивидуальную деловую коммуникацию с учетом невербальных, эмоциональных и личностных компонентов	ПК-16
3.	Знать: - признаки скрытого влияния в процессе индивидуальной деловой коммуникации; - техники конструктивного противостояния скрытому влиянию в процессе индивидуальной деловой коммуникации. Уметь:	ПК-16

	- распознавать скрытое влияние и конструктивно противостоять ему в процессе индивидуальной деловой коммуникации.	
4.	Знать: - стратегии поведения в конфликте; - алгоритм разрешения конфликта; - экспресс-техники работы со стрессом в конфликтной ситуации Уметь: - выходить из конфликтной ситуации, решая задачу на рациональном уровне; - снижать уровень стресса с помощью профилактики и экспресс-техник.	ПК-16

1.3. Категория обучающихся: образование – высшее, школьная команда.

1.4. Форма обучения: очная, с применением ДОТ.

1.5. Режим занятий по 4 ч. в день, 1 раз в неделю.

1.6. Трудоемкость: 16 ч.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего ауд, час.	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Интерактивная лекция	Практическое занятие	
1.	Индивидуальная деловая коммуникация, принципы построения, этапы деловой беседы	4	1	3	Входное тестирование в информационном пространстве курса на moodle.ru
2.	Личность в индивидуальной деловой коммуникации	4	2	2	
3.	Влияние в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию.	4	1	3	
4.	Конфликты в индивидуальной деловой коммуникации. Техники снятия стресса в конфликтной ситуации.	3	1	2	
5.	Итоговая аттестация	1	1		Зачет
		Итоговое тестирование			
	ИТОГО	16	5	11	

2.2. Учебная программа

№	Темы	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
---	------	-------------------------------------	------------

1.	Индивидуальная деловая коммуникация, принципы построения, этапы деловой беседы.	Интерактивная лекция, 1 час	Принципы построения индивидуальной деловой коммуникации. Место деловой беседы в индивидуальной коммуникации. Этапы деловой беседы: подготовительный, основной, подведение итогов. Приемы эффективной коммуникации на каждом этапе деловой беседы.
		Практическое занятие, 3 часа	Индивидуальная работа. Заполнение индивидуального плана подготовки к деловой беседе с учетом кейсовых вводных. Работа в мини-группах: отработка приемов эффективной коммуникации на каждом этапе деловой беседы. Групповая работа: исследование по выявлению барьеров коммуникации. <i>Входное тестирование</i>
2.	Личность в индивидуальной деловой коммуникации	Интерактивная лекция, 2 часа	Проявление эмоций в невербальной коммуникации, их значение. Личностные характеристики, их проявления. Выстраивание коммуникации с учетом проявления личностных характеристик.
		Практическое занятие, 2 часа	Групповая работа. Исследование валидности восприятия невербальных проявлений и эмоций личности. Индивидуальная работа. Диагностирование собственных личностных характеристик. Работа в мини-группах. Отработка эффективной коммуникации с учетом наблюдаемых личностных характеристик во время индивидуальной коммуникации.
3.	Влияние в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию	Интерактивная лекция, 1 час	Методы влияния. Скрытое влияние в процессе деловой коммуникации, последствия. Виды скрытого влияния, алгоритм противостояния. Техники ассертивного поведения. Алгоритм отказа, реагирование на критику. Признаки уверенного поведения.
		Практическое занятие, 3 часа	Работа в мини-группах: анализ видеотрейлеров на распознавание видов скрытого влияния. Дискуссия. Обсуждение последствий применения скрытого влияния. Работа в подгруппах: отработка техник ассертивного поведения с использованием признаков уверенного

			поведения. Работа в группах: разработка плана реагирования на скрытое влияние во время деловой коммуникации. Решение кейсов.
4.	Конфликты в индивидуальной деловой коммуникации. Техники снятия стресса в конфликтной ситуации.	Интерактивная лекция, 1 час	Понятие конфликта. Стили поведения в конфликте. Алгоритмы поведения в конфликте. Понятия экостресс и дистресс. Техники снятия стресса Совместное обсуждение и оценивание результатов. Завершение занятия.
		Практическое занятие, 2 часа	Индивидуальное исследование: диагностика собственного стиля поведения в конфликтной ситуации. Работа в мини-группах: отработка алгоритма поведения в конфликте с обратной связью от коллег. Работа в парах: отработка техник снятия деструктивных стрессовых состояний.
5.	Итоговая аттестация	1 час.	Зачет Итоговое тестирование

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

1. Входное тестирование организовано в информационном пространстве курса на платформе moodle.

Пример вопроса: *Какая из нижеперечисленных стратегий поведения в конфликте характеризуется тем, что один из участников конфликта вынужденно или добровольно отказывается от борьбы и пытается найти выход из сложившейся ситуации без «боевых действий»?*

- a. Соперничество
- b. Приспособление и уступка
- c. Избегание, уклонение и уход
- d. Компромисс
- e. Сотрудничество

Правильный ответ – b.

2. Итоговая аттестация организована в форме тестирования в информационном пространстве курса на платформе moodle.

Пример вопроса:

В конце рабочего дня вас у школы «ловит» мама ученика, получившего неудовлетворительную оценку по результатам контрольной работы, и несколько раздраженно требует объяснения сложившейся ситуации: «Почему вы так не справедливы к моему ребенку! Он старается!». Ученик в среднем учится на 4, но именно эту контрольную работу он написал плохо, и оценка отразила этот результат. Вы рады бы ответить на ее вопросы, но в настоящий момент опаздываете на встречу. Как вы ответите маме ученика, используя техники ассертивного поведения:

- a. Мой рабочий день закончен. Есть вопросы - пишите.
- b. Внимательно выслушаете, дадите выговориться. Спросите каким, по ее мнению, должно быть решение и спокойно объясните логику выставления оценки.
- c. Выслушаете эмоциональную речь мамы. И корректно договорились о следующей встрече в удобное для всех время.

Правильный ответ – с.

ИЛИ На зачете слушатели решают кейсовое задание

Итоговая аттестация организована в форме зачета. На зачете слушатели прописывают кейс и решают кейсовое задание другого слушателя.

Слушатели самостоятельно прописывают кейсы по выбранной теме с учетом структуры написания кейсов и рекомендаций по их написанию.

Так же слушатели прописывают верный ответ, в котором должны содержаться конкретные техники, изучаемые на данном обучении.

Далее слушатели меняются написанными кейсами и решают их. После решения получают верный ответ, для сравнения результатов.

Итоговая аттестация пройдена, если составленный кейс соответствует описанным требованиям и слушатель верно решает кейс, оценка за решение кейса - зачтено.

Темы для кейсов:

1. Этапы деловой беседы.
2. Эффективная коммуникация на каждом этапе деловой беседы.
3. Проявление эмоций в невербальной коммуникации, их значение.
4. Личностные характеристики, их проявления.
5. Выстраивание коммуникации с учетом проявления личностных характеристик
6. Методы влияния.
7. Скрытое влияние в процессе деловой коммуникации, последствия.
8. Виды скрытого влияния, алгоритм противостояния.
9. Техники ассертивного поведения.
10. Алгоритм отказа, реагирование на критику.
11. Признаки уверенного поведения.
12. Понятие конфликта.
13. Стили поведения в конфликте.
14. Алгоритмы поведения в конфликте.
15. Техники снятия стресса

Структура кейса (кейс должен содержать следующие блоки):

1. Введение
2. Описание проблемы (краткое описание проблемы - как она видится каждым из участников)

Рекомендации для написания кейса:

1. Кейс, должен описывать знакомую и понятную участникам ситуацию. Случай, описанный в кейсе, должен быть основан на реальной ситуации
2. При создании кейса необходимо либо обладать собственным опытом в описываемой ситуации, либо воспользоваться помощью людей обладающими знаниями ситуации, которые в ней побывали.
3. В кейсе должна быть четко определена тема, вокруг которой он построен
4. При описании кейсов использовать только факты (без оценочных суждений, кроме случаев, когда это относится к мнению действующих в кейсе лиц)

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. . Панфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение. Часть 1. - М.: Изд-во «Юрайт», 2017. – 231 с.
2. Панфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение. Часть 2. - М.: Изд-во «Юрайт», 2017. – 258 с.
3. Паттерсон Кэрри, Гренни Джозеф, Макмиллан Рон. Трудные диалоги. Что и как говорить, когда ставки высоки. - М.: Изд-во «МАНН, ИВАНОВ, ФЕРБЕР», 2018. – 256 с.
4. Марк Гоулстон. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров. - М.: Изд-во «МАНН, ИВАНОВ, ФЕРБЕР», 2018. – 272 с.

2. Материально-технические условия реализации программы:

1. мультимедийный проектор;
2. интерактивная доска;

3. компьютер и мультимедийная техника со стандартным программным обеспечением;
4. презентации по темам занятий;
5. флипчарт со сменным блоком бумаги (20 листов), желательно – в клетку;
6. маркеры черного, темно-синего или темно-зеленого цвета (15 штук);
7. маркеры ярких цветов (например, оранжевый, фиолетовый) – 2-3 штуки;
8. описания упражнений и кейсов к занятиям;
9. рабочая тетрадь участника (раздаточный материал к занятиям, с местом для записей и решения заданий);
10. стикеры (клеящие листы) формата А5-А6 (2 пачки);
11. бумажный скотч– 1 шт.

Раздел 5. «Ценности московского образования»

Инвариантный модуль 2 часа (1)

Раздел 1. «Характеристика программы»

- 1.1. Цель реализации модуля 1:** совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области ценностей московского образования.

Совершенствуемые/новые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (бакалавриат)
		Код компетенции
1.	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать - уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Код компетенции
1.	<p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования 2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования 3. Стратегию ориентации в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования <p>Уметь:</p> <p>Ориентироваться в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p>	ОПК-1

1.3. Категория обучающихся: уровень образования - высшее образование, область профессиональной деятельности – основное общее, среднее общее образование.

1.4. Модуль реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Трудоемкость обучения: 2 часа.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Внеаудиторные учебные занятия		Форма контрол я	Трудоемкос ть
		Видео лекции/лекц ии презентации	Практически е занятия		
1.1	Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования	0,5	0,5	Тест №1.1	1
1.2	Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования	0,5	0,5	Тест №1.2	1

2.2 Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ	Содержание

<p>Тема 1.1</p> <p>Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования</p>	<p>Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа</p>	<p>Государственная программа города Москвы «Развитие образования города («Столичное образование»)).</p> <p>Приоритетные задачи московской системы образования.</p> <p>Основные механизмы повышения эффективности системы образования Москвы (Рейтинг вклада школ в качественное образование, «Надежная школа», аттестационная справка директора и др.). Городские проекты. Результаты системы образования города Москвы.</p> <p>Стратегия ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p>
	<p>Практическая работа, 0,5 часа</p>	<p>Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p> <p>Тест №1.1</p>

<p>Тема 1.2.</p> <p>Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования</p>	<p>Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа</p>	<p>Содержание управленческой компетентности сотрудников образовательных организаций города Москвы (управленческие функции и инструменты для их реализации; управленческое решение; техники и приемы командной работы; способы предвидения и предотвращения конфликтных ситуаций).</p> <p>Социальные коммуникации как фактор эффективного взаимодействия всех участников образовательных отношений (принципы, способы передачи информации в ОО; построение грамотного взаимодействия участников образовательных отношений)</p> <p>Стратегия ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p>
	<p>Практическая работа, 0,5 часа</p>	<p>Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p> <p>Тест №1.2</p>

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

В качестве контроля выступает промежуточная аттестация в форме тестирования.

«Зачет» выставляется при условии выполнения не менее 60% верных ответов.

Тест №1.1

Пример вопросов тестирования:

1. Цель реализации Государственной программы города Москвы «Столичное образование»:

А. Создание средствами образования условий для формирования личной успешности жителей города Москвы

Б. Максимальное удовлетворение запросов жителей города Москвы на образовательные услуги

В. Развитие государственно-общественного управления в системе образования

Г. Обеспечение соответствия качества общего образования изменяющимся запросам общества и высоким мировым стандартам

2. Основной целью существования рейтинга школ является:

А. Поиск школ-лидеров для предоставления им повышенного финансирования, с помощью которого они смогут создать и развить свою уникальную атмосферу для предоставления качественного образования и массового развития таланта

Б. Мотивация каждой школы на работу в интересах каждого ребенка, семьи, города

В. Осуществление статистического мониторинга состояния образования

Тест №1.2

Пример вопросов тестирования:

1. Выберите ключевые составляющие личной эффективности?

А. результативное достижение личных целей

Б. способность человека с меньшими затратами ресурсов (труда, времени) достигать большего результата

В. физическое здоровье

Г. знания и опыт

2. Что является оценкой эффективности исполнения управленческого решения?

А. Степень достижения цели

Б. Состав источников финансовых ресурсов

В. Количество исполнителей решения

Г. Количество альтернатив

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Интернет-ресурсы:

Школа Большого города [Электронный ресурс] (URL: <https://school.moscow/>.
Дата обращения 27.05.2021)

Основная литература:

Электронное учебное пособие «Новые инструменты управления школой», разработанное на основе материалов селекторных совещаний Департамента образования и науки города Москвы по актуальным направлениям развития системы образования. [Электронный ресурс] URL: https://www.dpomos.ru/selector/?_ga=2.161027130.643081009.15167092342119693994.1506337590 Дата обращения 27.05.2021)

4.2. Материально-технические условия реализации модуля.

Для реализации модуля необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в интернет)

Ссылка для доступа к модулю:

<https://sdo.mcrkpo.ru/course/view.php?id=1478>